

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PASIEN PENGGUNA BPJS DENGAN
KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING DI RAWAT INAP
RSU SLAMET RIYADI**

TESIS

**Diajukan Kepada Fakultas Manajemen Pasca Sarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Magister Manajemen**



Oleh :

Ritna Rahmawati Dewi

P100 140 057

**PROGRAM PASCA SARJANA
FAKULTAS MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2016**

NOTA PEMBIMBING

Prof. Dr. H.M. Wahyuddin, MS
Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas
Hal: Tesis saudara Ritna Rahmawati Dewi

Kepada Yth.
Ketua Program Studi magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara:

Nama	: Ritna Rahmawati dewi
Nim	: P 100140057
Konsentrasi	: Manajemen Pemasaran
Judul	: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel <i>Intervening</i> di Rawat Inap RSU Slamet Riyadi

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam siding ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Surakarta, 11 November 2016
Pembimbing I,

Prof. Dr. H.M. Wahyuddin, MS

NOTA PEMBIMBING

Dr. Syamsudin, MM
Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas
Hal: Tesis saudara Ritna Rahmawati Dewi

Kepada Yth.
Ketua Program Studi magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara:

Nama	: Ritna Rahmawati dewi
Nim	: P 100140057
Konsentrasi	: Manajemen Pemasaran
Judul	: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel <i>Intervening</i> di Rawat Inap RSU Slamet Riyadi

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam siding ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Surakarta, 11 November 2016
Pembimbing 2,


Dr. Syamsudin, MM

**TESIS BERJUDUL
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PASIEN PENGGUNA BPJS DENGAN
KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL
RSU SLAMET RIYADI**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

RITNA RAHMAWATI DEWI

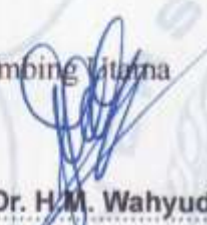
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada tanggal 14 Desember 2016

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama


Prof. Dr. H.M. Wahyuddin, MS..

Pembimbing Pendamping I


Dr. Syamsudin, M.M.

Pembimbing Pendamping II

Anggota Dewan Penguji Lain


Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D.

Surakarta, 22 Desember 2016



Universitas Muhammadiyah Surakarta
Program Pascasarjana
Direktur,

Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati.

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ritna Rahmawati Dewi

NIM : P 100 140 057

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien

Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel

Intervening di Rawat Inap RSU Slamet Riyadi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti ini jiplakan dan plagiasi, gelar yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 11 November 2016

Yang membuat pernyataan,



Ritna Rahmawati Dewi

MOTTO

Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka
mengubah keadaan diri mereka sendiri

(QS. Ar Ra'd 13:11)

Percaya apa yang anda tanam, pasti anda tuai

Segala sesuatu indah pada waktunya

(Hendrik Leverty)

PERSEMBAHAN

Dengan segala doa dan puji syukur kehadiran Allah SWT, Penulis persembahkan karya kecil ini kepada:

1. Allah SWT dengan segala kemuliaan-Nya, setiap goresan tinta dalam lembar putih ini merupakan petunjuk dan anugerah yang tak terhingga.
2. Orang tuaku, terimakasih untuk semua doa, bimbingan dan dukungan serta kasih sayang yang selalu kalian berikan.
3. Rian Dianto, terimakasih telah bersedia untuk menjadi tempat keluh kesahku dan selalu menemaniku di segala kondisi serta menjadi penyemangatku.
4. Semua teman dan sahabatku, yang selalu bersedia membantuku, mendukungku dan pendorong semangatku.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, yang selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusun tesis ini dapat terselesaikan pada waktunya. Tesis yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna PBJS dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel *Intervening* di Rawat Inap RSU Slamet Riyadi”** ini, disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta. Dalam penyusunan dan penyelesaian tesis ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Setiaji, M.si, selaku rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati, S.H. M. Hum, selaku Direktur PPs Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph. D, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Prof. Dr. M. Wahyuddin, MS, selaku Dosen Pembimbing I, yang telah banyak menyediakan waktu ditengah-tengah kesibukannya untuk membimbing dalam penyusunan tesis ini.
5. Dr. Syamsudin, MM, selaku Dosen Pembimbing II, terimakasih atas bantuannya demi kelancaran penyusunan tesis ini.
6. Segenap pengelola dan segenap dosen Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pelayanan administrasi demi suksesnya penyelesaian studi.
7. Kedua orang tuaku, kusampaikan banyak terimakasih atas segalanya yang kalian berikan, doa yang tak henti-hentinya dipanjatkan untukku.
8. Rian Dianto, yang telah senantiasa menemaniku di segala kondisi.
9. Saudara dan teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, semangat serta turut memotivasi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang akan datang. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis pribadi, pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Surakarta, 11 Desember 2016

Penulis

Ritna Rahmawati Dewi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
NOTA PEMBIMBING I.....	ii
NOTA PEMBIMBING II	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Telaah Teori	7
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	7
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.3 Kualitas Pelayanan	12
2.1.4 BPJS	15
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Pemikiran	17

	2.4 Hipotesis	19
BAB III	METODE PENELITIAN	
	3.1 Desain Penelitian	21
	3.2 Objek Penelitian	21
	3.3 Populasi dan Sampel	22
	3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	22
	3.5 Data dan Teknik Pengumpulan Data	24
	3.6 Pengujian Instrumen Pengumpulan Data	25
	3.6.1 Uji Validitas	25
	3.6.2 Uji Reliabilitas	25
	3.7 Teknik Analisis Data	26
	3.7.1 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	26
	3.7.2 Uji Hipotesis	27
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	30
	4.1.1 Gambaran RSUD Slamet Riyadi	30
	4.1.2 Visi dan Misi RSUD Slamet Riyadi	30
	4.1.3 Jenis-jenis Layanan RSUD Slamet Riyadi	30
	4.2 Deskripsi Responden Penelitian	30
	4.2.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	31
	4.2.2 Karakteristik Responden Menurut Usia	31
	4.2.3 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan terakhir.....	32
	4.2.4 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	33
	4.3 Deskripsi Jawaban Responden	34
	4.4 Analisis Data	36
	4.4.1 Uji Instrumen Penelitian	36

	4.4.2 Uji Korelasi	40
	4.4.3 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	40
	4.4.4 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	42
	4.4.5 Pengujian Hipotesis	44
	4.5 Pembahasan	50
BAB V	PENUTUP	
	5.1 Kesimpulan	52
	5.2 Keterbatasan Penelitian	52
	5.3 Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	31
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Usia	32
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir.	
.....	33
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	34
Tabel 4.5 Variabel Kualitas Pelayanan	35
Tabel 4.6 Variabel Kepuasan.....	35
Tabel 4.7 Variabel Loyalitas Pasien.....	36
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas X	37
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Y_1	38
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Y_2	38
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	39
Tabel 4.12 Hasil Uji Korelasi	40
Tabel 4.13 Koefisien Jalur Persamaan 1	41
Tabel 4.14 Koefisien Jalur Persamaan 2	41
Tabel 4.15 Pengaruh Tidak Langsung X Terhadap Y_2 melalui Y_1 ...	42
Tabel 4.16 Hasil Uji Determinasi Persamaan 1.....	42
Tabel 4.17 Pengaruh Langsung X dan Y_1 Terhadap Y_2	43
Tabel 4.18 Hasil Uji Determinasi Persamaan 2.....	43
Tabel 4.19 Hasil Uji F Persamaan 1	44
Tabel 4.20 Hasil Uji F persamaan 2	45
Tabel 4.21 Hasil Uji t Persamaan 1	47
Tabel 4.22 Hasil Uji t Persamaan 2	48

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	18
Gambar 3.1 Diagram Analisis Jalur	27
Gambar 4.1 Uji F Persamaan 1	45
Gambar 4.2 Uji F Persamaan 2	46
Gambar 4.3 Statistik Uji t Pengaruh X terhadap Y_1	47
Gambar 4.4 Statistik Uji t Pengaruh X terhadap Y_2	49
Gambar 4.5 Statistik Uji t Pengaruh Y_1 terhadap Y_2	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Data Mentah Jawaban Responden
Lampiran 3	Karakteristik Responden
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 5	Hasil Pengujian Korelasi Antar Variabel
Lampiran 6	Hasil Uji Path

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh: 1) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. 2) kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. 3) kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari jawaban 100 orang responden. Alat analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Hasil pengujian instrument menyimpulkan bahwa semua variabel valid dan reliable sebagai alat pengumpulan data. Dari hasil analisis data didapatkan bahwa: 1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. 2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. 3) kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan pasien, loyalitas pasien

Abstract

This research aims to identify and analyze the effect of: 1) the quality service to satisfaction. 2) quality of service to patient loyalty. 3) patient satisfaction to patient loyalty. The data of this research is the premier data which was obtained from the answers of 100 respondents. Data analysis tools using path analysis (path analysis). The test results concluded that all variables instrument valid and reliable as a data collection tool. In the data analysis shows that: 1) the service quality has significant and positive effect on patient satisfaction. 2) The service quality has significant and positive effect on patient loyalty. 3) patient satisfaction has positive and significant impact on patient loyalty.

Keywords: service quality, patient satisfaction, patient loyalty